

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

في جمعية عائل للرعاية الأسرية بمحافظة تربة

لجنة المسنفدين

سياسة تنظيم العلاقة مع المستفيدين

أولاً: حقوق المستفيدين :

1. الحصول على الرعاية المناسبة للحالة والمتوفرة في الجمعية بعد اجراء البحث المكتبي والميداني من قبل الفريق المتخصص.
2. طلب تحويل الملف والمتابعة إلى باحث اجتماعي أو باحثة اجتماعية اخرين في الجمعية في حالة عدم رغبة المستفيد في متابعة الخدمة مع الباحث / الباحثة الحالي بعد إقناع إدارة الجمعية بمبرراته .
3. الحصول على الخدمات والرعاية كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وأن تقدم الرعاية والخدمات بكل احترام وتقدير.
4. معرفة أسباب رفض تقديم أي خدمة أو رعاية للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية.
5. للمستفيد الحق في طلب مشاركة احد أفراد عائلتك في اتخاذ القرارات فيما يخص الرعاية والخدمات المقدمة لك و في حل أي مشكلة تتعلق بها.
6. للمستفيد الحق في السرية والخصوصية بأن يتم التعامل مع الملف (الورقي / الالكتروني) وجميع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة.
7. أن تجري جميع المناقشات والاستشارات ودراسة حالتك بسرية تامة.
8. للمستفيد حق الاحترام والكرامة بالحصول على الرعاية وخدمات الجمعية بكل احترام وكرامة.
9. معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة والرعاية الاجتماعية والذين يقدمون الخدمة لك .
10. معرفة هوية الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية المسؤولين عن رعايتك وتقديم الخدمة لك ووسائل الاتصال بهم .

ثانياً: واجباتك كمستفيد :

يتوجب عليكم كمستفيد ما يلي :

1. تقديم كافة المستندات المطلوبة لتقديم الخدمة أو الرعاية لكم .
2. الافصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم وذلك لمقدمي الخدمة أو الباحث الاجتماعي في منزلكم في الوقت المناسب لكم لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة وتلمس احتياجاتكم وتعريفكم بخدمات الجمعية .
3. المشاركة في برامج وأنشطة الجمعية التي يتم قبولها منكم والالتزام بحضورها أو الاعتذار مقدماً لمرة واحدة في حال وجود ظرف طارئ .
4. ابلاغ الجمعية بأي تغييرات اجتماعية او اقتصادية أو في مقر السكن أو وسيلة اتصال وذلك فور حدوث ذلك التغيير .

دليل الحوكمة

٥. الالتزام بتحديث بيانات الأسرة سنوياً حين يتم الاعلان عن موعد التحديث.
٦. الالتزام بحضور البرامج التدريبية التي تقدمها الجمعية .
٧. المحافظة على (بطاقات مستفيد) الخاصة بالجمعية لكل مستفيد استلم هذه البطاقة.
٨. الالتزام بالزي المحتشم عند مراجعة الجمعية أو المشاركة في البرامج والأنشطة التي تقيمها الجمعية في مقرها أو في أي مواقع أخرى .
٩. الاحترام المتبادل لموظفي وموظفات ومتطوعي ومتطوعات الجمعية وعدم التطاول عليهم .
١٠. عدم الانقطاع عن أي برنامج تدريبي أو منحة تعليمية يتم منحها عن طريق الجمعية إلا بعد الرجوع للجمعية وتوضيح الأسباب ليتم معالجتها .
١١. في حالة رفض المشاركة في أي برنامج أو تدريب أو نشاط يتم ترشيحك له من قبل الجمعية فيجب ان يكون ذلك خطأً لأنه يؤثر على استمرار تقديم خدمات الجمعية للمستفيد لأن أهداف الجمعية تنموية حيث نساند المستفيد في الاعتماد على النفس وتحسين مستواكم الاجتماعي والاقتصادي .
١٢. في حالة عدم رضا المستفيد عن خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فإنه يجب عليكم الإفصاح عن ذلك من خلال تبليغ مقدمي الخدمة مباشرة أو التواصل الهاتفي أو من خلال موقع الجمعية الالكتروني لإيصال وجهه نظرکم او اقتراحکم أو الشكوى ليتم اتخاذ اللازم بشأنها.
١٣. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة أو الباحث/الباحثة الاجتماعية بالجمعية في حالة عدم فهمكم لأي معلومة من المعلومات المذكورة في الحقوق أو الواجبات او في حال وجود اسئلة لدى المستفيد عن الجمعية.

ثالثاً : حالات الاستبعاد من الجمعية:

١. اذا لم يحصل على ترشيح الباحثة الاجتماعية ومديرة إدارة الشؤون النسائية وموافقة لجنة المستفيدين ليكون من ضمن المستحقين من خدمات الجمعية .
٢. زواج الأرملة أو المطلقة أو البنت ورجوع المعلقة والمهجورة إلى زوجها.
٣. الوفاة.
٤. بلوغ الأيتام ١٨ سنة والبنات اليتيمات ٢٤ سنة ويستثنى البنات الغير متزوجات (كبيرات – عوانس) فتستمر الخدمة لهن.
٥. خروج السجين.
٦. انتقال الأسرة إلى خارج نطاق الجمعية .
٧. الأسر التي تقوم بالتلاعب في الأوراق أو التزوير أو اعطاء معلومات غير صحيحة .
٨. اذا تم اكتشاف دخل إضافي للمتقدم غير الذي تم اثباته من قبل المتقدم .
٩. اذا لم ينطبق سكن المتقدم مع ما تم ذكره خلال البحث الاجتماعي .
١٠. في حال تأخر المستفيد عن تجديد الأوراق المطلوبة لمدة شهر عند تحديث بيانات المستفيدين السنوي .
١١. في حالة اتخاذ قرار من لجنة البحث الاجتماعي بعدم الاستفادة للاكتفاء الذاتي .

دليل الحوكمة

١٢. لا يقبل أي عقد إيجار بين المتقدم و أقاربه (الأولاد، الأخوة، الوالد ، العم ، الخال)
١٣. اذا كان ممن زاد دخله عن الحد المانع .
١٤. في حالة أن للأسرة منزلين في نطاقين مختلفين فيخير بيم تسجيله في أحد النطاقين.
١٥. في حالة التعدي على موظفي وموظفات ومتطوعي ومتطوعات الجمعية بالكلام أو الفعل فيتم إيقاف ملف المستفيد وإحالته للجهات المختصة.
١٦. في حالة التعدي على أملاك الجمعية أو التشكيك في خدماتها أو التقليل من شأنها واحتقارها فيتم إيقاف ملف المستفيد وإحالته للجهات المختصة.
١٧. في حال رفض أي مستفيد أو أحد أفراد أسرته لمشاريع التدريب والتأهيل في الجمعية بدون سبب مقنع للإدارة يتم استبعاد ملفه مباشرة.
١٨. في حال رفض التعاون مع الباحث الاجتماعي / الباحثة الاجتماعية وعدم تسهيل مهمته في البحث وجمع المعلومات.

رابعاً : الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى :

- ١- للمستفيد الحق في تقديم التظلم أو الشكوى لإدارة الجمعية من أي أمر يراه منتقياً لحقوقه او تقصير في تقديم الخدمة أو اسلوب تعامل مقدمي الخدمة أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها .
- ٢- على المستفيد تقديم التظلم او الشكوى خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) يوماً من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم أو شكوى بعد مضي هذه المدة الا بعذر مشروع تقبله ادارة الجمعية .
- ٣- على المستفيد تقديم طلب التظلم او الشكوى مشتملاً على الآتي :
 ١. المعلومات الشخصية (الاسم /رقم السجل المدني /رقم ملف الأسرة) ووسائل الاتصال (الهاتف / البريد الالكتروني) .
 ٢. تحديد موضوع التظلم او الشكوى وبيان الوقائع بشكل متسلسل .
 ٣. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
 ٤. تحديد الضرر.
 ٥. أسباب التظلم.
 ٦. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد لمحاولة حل الموضوع.
 ٧. تحديد الطلب المراد.
 ٨. ايضاح او اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بالشكوى أو التظلم.
 ٩. إرفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكوى إن وجدت.

دليل الحوكمة

خامساً : اجراءات التظلم او الشكوى :

١. يقدم المستفيد التظلم او الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية أو الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم (اللجنة) .
٢. لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات او الاسم غير الصريح و بدون وسيلة تواصل.
٣. على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم وفق ما تنص عليه لائحة حقوق المستفيدين .
٤. يتم البت في موضوع التظلم أو الشكوى في مدة لا تتجاوز ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب او الشكوى .
٥. تحاط طلبات التظلم او الشكوى بالسرية الكاملة و لا يطلع عليها الا الأشخاص ذوي العلاقة .
٦. يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم أو الشكوى بأي طريقة من طرق الابلاغ (الهاتف / البريد الالكتروني / الجوال / التواصل الشخصي / الموقع الالكتروني / ... إلخ)
٧. للمدير التنفيذي للجمعية الحق في إحالة المستفيد الى لجنة الحقوق والواجبات لاتخاذ الاجراءات التأديبية في حقه ان ظهر أن تظلم المستفيد كيدية .
٨. يمكن للمستفيد تقديم التظلم أو الشكوى لرئيس الجمعية من خلال بريد الجمعية eyil1040@gmail.com أو تسليمها يدوياً لإدارة الجمعية خلال ساعات العمل الرسمي في ظرف مغلق أو من خلال موقع الجمعية <https://ael.org.sa/> .